

BAB I

PENDAHULUAN

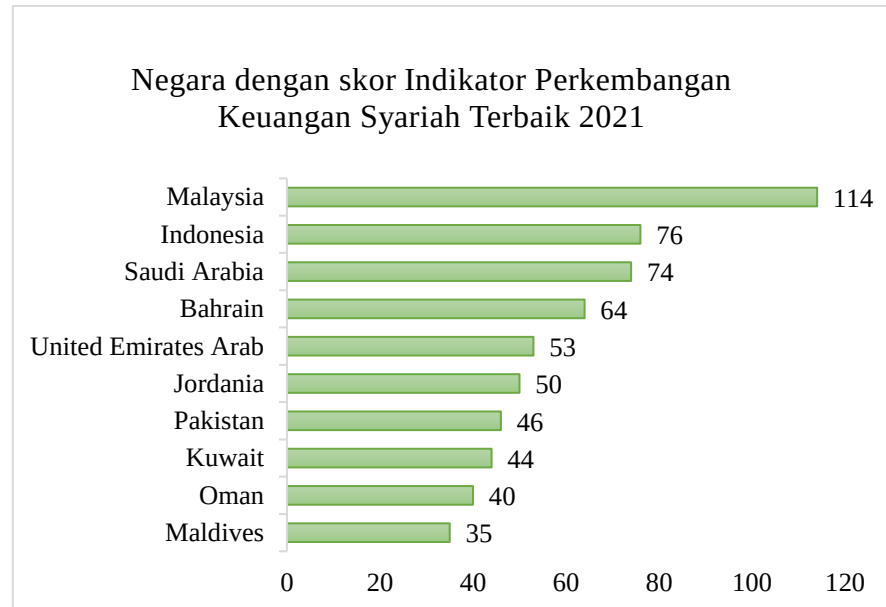
A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kepulauan-kepulauan yang sangat besar dan memiliki beragam suku bangsa, bahasa, dan agama dengan jumlah penduduk lebih dari 240 juta, meskipun memiliki banyak beragama agama, Islam menjadi agama yang paling banyak dianut oleh masyarakat Indonesia. Semakin majunya sistem keuangan dan perbankan serta semakin meningkatnya kesejahteraan, kebutuhan masyarakat, khususnya muslim, menyebabkan semakin besarnya kebutuhan terhadap layanan lembaga keuangan syariah atau jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah¹. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah yang berdasarkan prinsip syariah².

¹ Eliza, “Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas, Vol. 21, No. 2, 2018, 143.

² Ibid, Hal. 146.

Gambar 1. 1 Negara dengan Skor Indikator Perkembangan Keuangan Syariah Terbaik 2021



Sumber. *revamp-databoks.katadata.co.id*, 2021.

Berdasarkan data diatas, Indonesia menjadi negara kedua dengan skor Indikator perkembangan keuangan syariah terbaik 2021 setelah negara Malaysia dalam pencapaian perkembangan industri keuangan syariah dengan skor 76³.

Lembaga keuangan bank berdasarkan prinsip syariah yang banyak bermunculan di Indonesia, seperti Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) dan lainnya⁴.

³ Annisa Mutia, *Perkembangan Industri Keuangan Syariah RI Terbaik Kedua di Dunia Pada Tahun 2021*, artikel ini diakses dari <https://revampdataboks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/11/perkembangan-industri-keuangan-syariah-ri-terbaik-kedua-di-dunia-pada-2021> pada 18 Januari 2023 pukul 18.55.

⁴ Ibid, 3.

Tabel 1. 1 Lembaga Keuangan Syariah

Lembaga Keuangan Syariah	
Bank	Non-Bank
1. Bank Umum Syariah (BUS)	1. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)
2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	2. Asuransi Syariah
3. Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Konvensional	3. Pasar Modal Syariah
	4. Reksadana Syariah
	5. Pegadaian Syariah
	6. Koperasi Syariah
	7. Pasar Uang Syariah
	8. Dana Pensiun Syariah
	9. Leasing Syariah
	10. Modal Ventura Syariah
	11. Anjak Piutang Syariah

Sumber: santuynesia.com/lembagakeuangansyariahdidiindonesia, 2021

Berdasarkan tabel diatas, Lembaga Keuangan Syariah memiliki dua Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank, dimana Lembaga Keuangan Bank memiliki tiga lembaga yaitu : Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), dan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Konvensional, sedangkan Lembaga Keuangan Non-Bank memiliki sebelas lembaga yaitu : Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), Asuransi Syariah, Pasar Modal Syariah, Reksadana Syariah, Pegadaian Syariah, Koperasi Syariah, Pasar Uang Syariah, Dana Pensiun Syariah, Leasing Syariah, Modal Ventura Syariah, dan Anjak Piutang Syariah⁵.

⁵ Sagala, *Lembaga-Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, artikel ini diakses dari

Lembaga keuangan syariah yang ruang lingkupnya mikro, mengacu pada keputusan menteri No.91/Kep/MKUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan koperasi jasa keuangan syariah yaitu *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) yang semakin menunjukkan eksistensinya dan tidak kalah saing dengan lembaga keuangan syariah lainnya⁶.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), sesuai namanya terdiri dari dua fungsi utama yaitu pertama *Baitul Tamwil* (rumah pengembangan harta), maka BMT melakukan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang, pembiayaan kegiatan ekonomi, fungsi yang kedua adalah *Baitul Maal* (rumah harta), yaitu menerima titipan zakat, infaq dan shodaqoh serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya⁷. Oleh karena itu, banyak sekali ditemukan di daerah-daerah pedesaan adanya berbagai macam lembaga sejenis BMT. Salah satu BMT yang ada di Indonesia khususnya Jawa Timur adalah BMT NU Jawa Timur⁸.

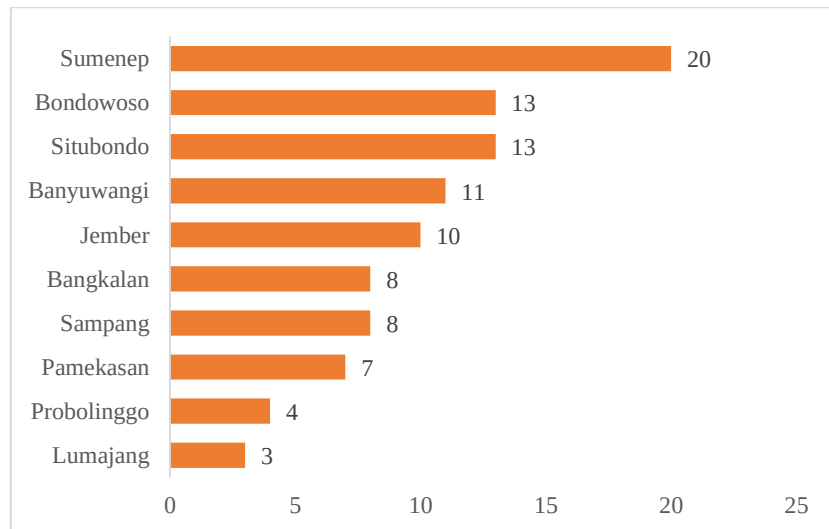
<https://santuynesia.com/lembaga-keuangan-syariah-di-indonesia> pada 20 Januari 2023 pukul 21.57.

⁶ Nja, *Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia Menu njukkan Trand Positif*, artikel ini diakses pada 30 November 2022 pukul 21.51 WIB dari (www.edunews.id).

⁷ M. Nur Rianto Al Arif, “*Lembaga Keuangan Syariah*” (Bandung, CV Pustaka Setia, 2012), 317.

⁸ Hanifah Fauziah, Skripsi: “*Penerapan Pembiayaan Layanan Berbasis Jamaah Melalui Akad Qardhul Hasan Dalam Pengembangan Usaha Mikro (Studi Kasus di BMT NU Cabang Kota Sumenep*”, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2020), 2.

Gambar 1. 2 Cabang BMT NU JATIM di 10 Kabupaten



Sumber. KSPSS BMT NU JATIM Cabang Burneh, 2022.

Berdasarkan data diatas, KSPSS BMT NU JATIM memiliki cabang di 10 kabupaten yaitu di Kabupaten Sumenep yang memiliki cabang paling banyak yakni 20 cabang dan disusul dengan Kabupaten Bondowoso dan Bangkalan sama-sama memiliki 13 cabang dan Kabupaen Lumajang dan Probolinggo memiliki cabang terendah hanya dengan memperoleh 3 dan 4 cabang⁹.

BMT NU Jawa Timur lahir dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan

⁹ Wawancara Secara Langsung Melalui Kepala Cabang dan Seluruh Pengelola Lain yang ada di KSPSS BMT NU JATIM Cabang Burneh, Pada Tanggal 05 Desember, Pukul 09.27.

secara signifikan, padahal etos kerja mereka cukup tinggi. Karena hal tersebut dibentuklah KSPPS BMT NU Jawa Timur pada tanggal 1 Juli 2004. Hingga saat ini KSPPS BMT NU Jawa Timur sudah berhasil membuka hingga 97 cabang di seluruh Jawa Timur termasuk membuka cabang di Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan.

Produk yang dimiliki oleh BMT NU dibagi antara produk tabungan, produk pembiayaan, dan produk jasa¹⁰. Salah satu produk pembiayaan yang sering diminati adalah di BMT NU adalah produk pembiayaan *Murabahah*. Pembiayaan sendiri didefinisikan sebagai pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*, dan pembiayaan memiliki tiga macam pembiayaan yaitu pembiayaan konsumtif, investasi dan modal kerja. Sedangkan *Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati dan tidak terlalu memberatkan pembeli. Dalam kontrak *Murabahah*, penjual harus memberitahukan harga pokok yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai imbalannya serta dapat dilakukan untuk membeli secara pesanan, yang bisa disebut *Murabahah* kepada pemesan pembeli¹¹.

Aplikasi yang diterapkan dalam produk pembiayaan menggunakan akad *Murabahah* dan digunakan untuk pembiayaan berjangka seperti pembiayaan kepemilikan rumah, kendaraan dan lain sebagainya¹². Selain

¹⁰ Abdul Gofur, Skripsi: “Pengaruh Pembiayaan LASISMA Terhadap Omset BMT NU Cabang Kabupaten Bangkalan”, (Bangkalan: STIAI Darul Hikmah, 2020), 3.

¹¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Bandung: Refika Aditama, 2010), 317.

¹² Ibid, 205.

itu, pengajuan dalam produk pembiayaan tersebut tidak rumit, sehingga masyarakat mudah dalam memperoleh modal untuk membuka suatu usaha serta dapat membantu masyarakat yang kesulitan terhadap perekonomian.

Adapun perkembangan mitra yang menggunakan produk pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Cabang Burneh dari tahun 2018-2022 sebagai berikut :

**Tabel 1. 2 Jumlah Perkembangan Nasabah Produk
Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Cabang Burneh Tahun
2018-2021**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	220
2	2019	325
3	2020	309
4	2021	429
5	2022	539

Sumber : Data Primer, 2022.

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah produk pembiayaan *Murabahah* mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2018-2021. Namun, pada tahun 2020 mengalami penurunan. Hal tersebut disebabkan karena adanya covid-19, nasabah tidak berminat untuk melakukan pembiayaan *Murabahah* dikarenakan aktivitas perekonomian nasabah menurun dan faktor lain yang menyebabkan jumlah nasabah mengalami penurunan adalah adanya persaingan antar lembaga keuangan lainnya.

Persaingan yang semakin ketat dapat menimbulkan beberapa kelemahan, ada beberapa kelemahan yang dirasakan oleh KJKS/BMT umumnya berkisar pada lemahnya sumber daya manusia, manajemen, fasilitas, *service* atau *kualitas pelayanan islami*, permodalan, dan lain sebagainya. Faktor-faktor tersebut berujung pada sulitnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat luas (*public trust*) dan tidak mudahnya menciptakan kepuasan nasabah terhadap jasa dan pelayanan yang bisa diberikan oleh *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)¹³.

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh harus bisa mengatasi faktor tersebut, untuk itu dibutuhkan beberapa variabel dari faktor-faktor yang sulit ditumbuhkan oleh masyarakat untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan *Murabahah* yang dapat diterapkan adalah variabel kualitas pelayanan islami, penanganan komplain, dan margin secara syariah.

Kualitas pelayanan Islami adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi produk atau jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam¹⁴. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa yang pada dasarnya pengguna jasa akan memberikan apa yang menjadi harapan pengguna jasa.

¹³ Nisa Kusumawardhani, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk, Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan)*", (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), 3.

¹⁴ Rafidah dan Mila Dewi L., "*Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi*", *Iltizam Journal Of Shariah Economic Research* 3, no. 2 (2019): 59.

Kualitas pelayanan Islami harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada kepuasan nasabah. Sebagai pihak yang mengkonsumsi dan membeli. Nasabah lah yang menilai tingkat kualitas pelayanan Islami suatu perusahaan¹⁵. Nasabah akan memberikan penilaian yang dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan. Ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif dan akan menimbulkan berbagai macam komplain/keluhan terhadap penyedia jasa.

Berdasarkan data yang didapat peneliti di KSPPS BMT NU JATIM Cabang Burneh memiliki data jumlah nasabah yang mengajukan komplain dimulai dari tahun 2018 sampai tahun 2021 terdapat 110 nasabah, seperti halnya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh yang terdapat komplain atau keluhan yang diajukan oleh nasabah mengenai pencairan dana tidak sesuai dengan pengajuan dan untuk menangani keluhan atau komplikasi nasabah, pihak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh akan memprosesnya dengan cepat. Jika penanganan komplain yang diberikan oleh suatu badan usaha kepada nasabahnya dengan baik, maka nasabah akan merasa puas dengan penanganan komplain yang dilakukan oleh badan usaha.

Salah satu bentuk dari persaingan banyaknya antar lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah dalam pemberian margin atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk *Murabahah*, masih terdapat anggapan dari nasabah bahwa margin

¹⁵ Ibid, 4.

yang ditetapkan sama dengan bunga di koperasi konvensional sehingga mereka harus menyesuaikan dengan pendapatannya jika akan melakukan pembiayaan. Seperti halnya di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh yang menetapkan margin sesuai ketentuan di awal akad dengan margin 2% per bulan¹⁶.

Alasan peneliti memilih variabel kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan margin karena pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nisa Kusumawardhani menemukan hasil menunjukkan bahwa terdapat variabel kualitas pelayanan Islami dan penanganan komplain memiliki hubungan yang searah dan bernilai positif terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Sedangkan, variabel margin menunjukkan bahwa tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dibuatlah penelitian skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Penanganan Komplain, dan Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.**

¹⁶ Ibid, 5.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Burneh ?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh ?
3. Apakah margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh ?
4. Apakah kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh ?

C. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah yang ingin diteliti, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Burneh.
2. Untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.
3. Untuk mengetahui pengaruh margin terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan margin terhadap kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan positif bagi khasanah keilmuan dan pengembangan kajian teoritis khususnya yang berkaitan dengan BMT, kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, margin, dan kepuasan nasabah. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga bermanfaat untuk dijadikan sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktik

1) Bagi Peneliti

Peneliti berharap dalam penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan teori pada penelitian yang akan datang. Serta dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

2) Bagi KSPPS BMT NU Cabang Burneh

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi mengenai kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan margin agar menarik nasabah dimasa mendatang serta tercapainya kepuasan nasabah.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu serta referensi pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Supaya penelitian ini dapat disajikan dengan baik dan memudahkan dalam penulisan dan pemahaman, maka membutuhkan sistematika pembahasan yang baik. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang penelitian yang membahas mengenai alasan mengambil judul tersebut, kemudian uraian rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan disajikan mengenai teori yang berhubungan dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Burneh, kualitas pelayanan Islami, penanganan komplain, dan margin, kepuasan nasabah, pembiayaan murabahah. Kemudian dilanjutkan dengan uraian sub bab kajian pustaka yang berisi penelitian-penelitian terdahulu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu, kemudian terdapat sub bab kerangka pemikiran, dan yang terakhir sub bab hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian berupa profil KSPPS BMT NU JATIM Cabang Burneh, kemudian sub bab deskripsi karakteristik data responden, dan sub bab yang terakhir yaitu hasil dan pembahasan dari alat ukur uji analisis data menggunakan regresi linier berganda.

BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang akan disampaikan dari penelitian ini.